

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Perlindungan Konsumen**

Dalam kegiatan bisnis terdapat hubungan yang saling membutuhkan antara pelaku usaha dan konsumen. Kepentingan pelaku usaha adalah memperoleh laba dari transaksi dengan konsumen, sedangkan kepentingan konsumen adalah memperoleh kepuasan melalui pemenuhan kebutuhannya terhadap produk tertentu. Dalam hubungan yang demikian seringkali ketidaksetaraan antara keduanya. Konsumen biasanya berada dalam posisi yang lemah dan karenanya dapat menjadi sasaran eksploitasi dari pelaku usaha yang secara sosial dan ekonomi mempunyai posisi yang kuat.<sup>1</sup> Kewenangan yang dilakukan oleh pelaku usaha tentunya akan mengakibatkan ketidakpastian hukum. Oleh karena itu agar segala upaya memberikan jaminan akan kepastian hukum maka, diperlukan seperangkat aturan atau regulasi hukum yang mengatur perlindungan konsumen di Indonesia baik yang ditentukan dalam Undang-undang Perlindungan Konsumen dan Undang-undang lainnya yang juga

---

<sup>1</sup> Abdul Rasyid, *Hukum Bisnis Untuk Perusahaan*, (Jakarta: Kencana Prenada Media 2005) hlm 219

dimaksudkan dan masih berlaku memberikan perlindungan konsumen baik dalam bidang hukum privat maupun hukum publik.<sup>2</sup>

Hukum perlindungan konsumen yang berlaku di Indonesia memiliki dasar hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah Pengaturan tentang Hukum Perlindungan Konsumen telah diatur Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Kehadiran Undang-undang Perlindungan Konsumen dapat melahirkan suatu praktek kegiatan perekonomian yang adil, demokratis, dan efisien sekaligus mendorong perbaikan sistem produksi, distribusi dan perdagangan barang dan jasa yang lebih aman.<sup>3</sup> Perlindungan Konsumen merupakan masalah kepentingan manusia oleh karena menjadi harapan bagi semua bangsa unruk dapat mewujudkannya karena, didalamnya mempunyai keterkaitan satusama lain antara konsumen, pelaku usha , dan pemerintah.<sup>4</sup>

## **B. Tanggung Jawab Pelaku Usaha perspektif Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen**

### **a. Pengertian Pelaku Usaha**

Pengertian pelaku usaha secara normatif termuat dalam pasal 1 Angka (3) UUPK yaitu: “setiap orang perorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melaui perjanjian

---

<sup>2</sup>Ahmad Miru, *Hukum perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Rajawali Pers 2014) hlm 2.

<sup>3</sup>Firman Tumantara, *Hukum Perlindungan Konsumen Filosofi Perlindungan Konsumen dalam Perspektif Politik Hukum negara Kesejahteraan*, (Malang: Setara Pers 2016) hlm 1.

<sup>4</sup>Firman Tumantara. Op. Cit. hlm 123.

menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.” Pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah perusahaan, koperasi, BUMN, importer, pedagang, distributor, dan lain-lain. Pengertian Pelaku Usaha dalam Pasal 1 angka 3 undang-undang Perlindungan Konsumen cukup luas karena meliputi grosir, leverensi. Pengecer.<sup>5</sup>

#### b. Tanggung jawab pelaku usaha

Kewajiban-kewajiban yang dibebankan terhadap pelaku usaha baik berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen maupun Undang-undang Telekomunikasi mencakup tanggung jawab yang harus dipikul pelaku usaha dalam menjalankan usahanya ketika ada konsumen yang merasa dirugikan. Pelaku usaha memiliki kewajiban untuk selalu bertanggung jawab atas setiap barang dan atau jasa yang diproduksi atau diperdagangkan.<sup>6</sup>

##### 1. Pengertian tanggung jawab

Tanggung jawab menurut kamus umum Bahasa Indonesia adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya. Sehingga bertanggung jawab menurut kamus Bahasa Indonesia adalah berkewajiban menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatunya, atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya. Tanggung jawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan yang

---

<sup>5</sup>Salim HS, *Hukum kontrak, Teori dan Teknik Penyusunan Kotrak*. (Jakarta: Sinar Grafika 2008), hlm 27

<sup>6</sup>Eli Wuri Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu 2015), hlm 61

disengaja maupun yang tidak disengaja. Tanggung jawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajibannya. Prinsip tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting didalam hukum perlindungan konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggung jawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait.<sup>7</sup>

Dalam islam, tanggung jawab dikenal dengan istilah *Mas'uliyah*. *Mas'uliyah* ialah prinsip yang menuntut seorang pekerja supaya senantiasa berwaspada dan bertanggung jawab atas apa yang dilakukan atau dibelanjakan karena mereka akan diperiksa dan dipersoalkan bukan sekedar didunia bahkan di hari pembalasan. Tanggung jawab meliputi beberapa aspek, yakni : Tanggung jawab antara individu dengan individu (*mas'uliyah al-afrad*), tanggung jawab dengan masyarakat (*mas'uliyah al-mujtama'*), serta tanggung jawab pemerintah (*mus'uliyah al-daulah*) tanggung jawab ini berkaitan dengan baitul mal.<sup>8</sup>

Tanggung jawab bersifat kodrat, artinya sudah menjadi bagian kehidupan manusia bahwa, setiap manusia pasti dibebani dengan tanggung jawab. Apabila mereka tidak mau bertanggung jawab maka, ada pihak lain yang

---

<sup>7</sup>Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta: Grasindo 2000), hlm 59

<sup>8</sup>Abd. Shomad, *Hukum Islam*, (Jakarta: Kencana 2010), hlm 78

memaksakan tanggung jawab tersebut. Dengan demikian tanggung jawab itu dapat dilihat dari dua sisi pihak yang berbuat dan dari sisi kepentingan pihak lain. Tanggung jawab adalah ciri manusia beradab (berbudaya). Manusia merasa tanggung jawab karena ia menyadari akibat baik atau buruk perbuatannya itu dan menyadari pula bahwa pihak lain memerlukan pengabdian atau pengorbanannya. Untuk memperoleh atau meningkatkan kesadaran bertanggung jawab perlu ditempuh usaha melalui pendidikan, penyuluhan, keteladanan, dan takwa kepada Tuhan Yang Maha Esa.

## 2. Tanggung Jawab Pelaku Usaha

Menurut Hans W. Micklitz, dalam perlindungan konsumen secara garis besar dapat ditempuh dua model kebijakan. Pertama kebijakan yang bersifat komplementer, yaitu kewajiban yang mewajibkan pelaku usaha memberikan informasi yang memadai kepada konsumen (hak atau informasi). Kedua, kebijakan kompensatoris yaitu kebijakan yang berisikan perlindungan terhadap kepentingan ekonomi konsumen (hak atas keamanan dan kepuasan) prinsip tentang tanggung jawab merupakan perihal yang sangat penting dalam hukum perlindungan konsumen. Secara umum, prinsip tanggung jawab dalam hukum dapat dibedakan sebagai berikut :

- a. Prinsip Tanggung jawab Berdasarkan unsur kesalahan
- b. Prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab
- c. Prinsip praduga untuk tidak selalu bertanggung jawab
- d. Prinsip tanggung jawab mutlak
- e. Prinsip tanggung jawab dengan pmbatasan.

Dalam Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konumen diatur mengenai lingkup tanggung jawab pelaku usaha yakni:

- a. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan.
- b. Ganti rugi sebagaimana yang dimaksud ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan atau jasa yang sejenis Atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. Pemberian ganti rugi dilaksanakan dalam tenggang waktu 7 hari setelah tanggal transaksi.
- d. Pemberian ganti rugi sebagai mana yang dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan

pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

- e. Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan (2) tidak berlaku apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen<sup>9</sup>

### **C. Tanggung Jawab Pelaku Usaha Perspektif Hukum Islam**

Di dalam Islam, tanggung jawab pelaku bisnis memiliki dua dimensi, yaitu dimensi vertikal dan dimensi horizontal. Kedua dimensi itu dapat diidentifikasi sebagai berikut :

- a. Adanya dimensi Tauhid sebagai ciri tanggung jawab secara vertikal kepada Allah SWT.
- b. Adanya dimensi amanah sebagai khalifah dimuka bumi bagi para pelaku bisnis.
- c. Sumberdaya berlimpah karena karunia Allah SWT yang melimpahkan ke muka bumi ini, yang harus digunakan untuk mencapai kesejahteraan bersama antar sesama manusia.
- d. Harus saling tolong menolong dan bekerja sama serta membina saling mengasihi di antara semua manusia.
- e. Bisnis merupakan sarana ibadah bagi para pelaku bisnis.

Bentuk tanggung jawab pada Allah, diri sendiri dan masyarakat secara luas adalah dengan adanya iktikad baik didalam memproduksi

---

<sup>9</sup>Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta:Grasindo2000), hlm69

barang/jasa, sehingga tidak akan terlintas sedikitpun hal-hal yang dapat membawa dampak kerugian kepada konsumen. Karena didasari pertanggung jawabannya bukan hanya kepada masyarakat selaku konsumen tetapi, yang palig penting adalah tanggung jawabnya kepada Allah SWT.<sup>10</sup> Untuk menjaga keseimbangan dan memberikan keadilan kepada para pelaku bisnis dalam melakukan transaksi Islam melarang beberapa bentuk transaksi dan sangat dibenci oleh Rasulullah SAW,yaitu:

1. Talaqqi rukban

Talaqqi rukban adalah mencegat pedagang yang membawa barang dari tempat produksi sebelum sampai ke pusat.<sup>11</sup>

2. Perdagangan yang menipu (bai'al gharar)

Islam sangat menentang segala bentuk penipuan, untuk Islam menuntut suatu perdagangan dilakukan dengan jujur,adil,dan amanah.

3. Memperdagangkan barang haram

Produk haram adalah memperdagangkan barang yang telah dilarang dan diharamkan Al-quran dan Sunnah,seperti jual beli babi,anjing,minuman yang memabukkan dan sesuatu yang memiliki unsur sama ,darah,bangkai,dan lain-lain yang dapat

---

<sup>10</sup> Muslich,*Bisnis Syariah perspektif Mu'amalah dan Menejemen*,(Yogyakarta:UUP STIM YKPN),hlm23

<sup>11</sup> Yusuf,As-Sabatin, *Bisnis Islam dan Praktik Atas Praktik Bisnis ala Kapitalis*,(Bogor: Al-Azhar Pers,2009)hlm 180.



membawa kemudharatan manusia.karena hal ini sangat berkaitan konsumen, baik keselamatan jasmaniah maupun rohaniah.

#### 4. Perdagangan secara riba

Riba adalah pengambilan tambahan dalam transaksi bisnis, baik dalam bentuk jual beli maupun simpan pinjam secara zalim dan menyimpang dari prinsip muamalah islamiah.

#### 5. Persengkongkolan( bai'al najays)

Bai'al najays adalah praktik berbisnis dimana seseorang berpura-pura sebagai pembeli yang menawar dengan tawaran tinggi yang disertai dengan pujian kualitas secara tidak wajar, dengan tujuan untuk menaikkan harga barang.

#### 6. Penimbunan barang (*ikhtikar*)

*Ikhtikar* adalah upaya penimbunan barang untuk menunggu naiknya atau melonjaknya harga barang. Islam sangat membenci dan melarang *Ikhtikar*, karena ikhtikar dapat merusak tatanan ekonomi masyarakat dan mengandung kemudharatan bagi manusia.<sup>12</sup>

#### 7. Monopoli dan persaingan usaha tidak sehat

Monopoli dalam perdagangan/bisnis merupakan ciri khas ekonomi bebas atau sistem ekonomi kapitalis. Sistem ekonomi ini pada prinsipnya tidak menjamin kebebasan berdagang/berbisnis,

---

<sup>12</sup> M.Ali Hasan,*Berbagai macam transaksi dalam Islam(Fiqih Muamalat)*,(Jakarta : PT.Raja Grafindo,2008),hlm 151

tetapi membunuh mekanisme kebebasan pasar. Oleh karena itu, Islam mengutuk praktik perdagangan /bisnis semacam ini.

Sebagai upaya menghindari menghindari akibat negatif dari pemakaian barang/ jasa jasa tersebut maka, UUPK mengatur berbagai larangan bagi pelaku usaha dari Pasal 8 – 17 yang substansinya iktikad tidak baik bagi perilaku usaha dalam menjalankan bisnisnya.

#### **D. Pengertian Pulsa Elektronik**

Pulsa elektronik dibangun dari dua buah suku kata yakni pulsa dan elektronik. menurut KBBI pulsa memiliki arti:

1. Denyut nadi yang terjadi karena detak jantung.
2. Tegangan atau arus yang berlangsung beberapa lama berbentuk segi empat atau gelombang sinus
3. Satuan dalam perhitungan biaya telepon
4. Musik rangkaian denyutan berulang secara teratur yang terasa dalam musik, jika pulsa itu terdengar disebut ketukan.<sup>13</sup>

Sedangkan elektronik berarti, elek-tro-nik/elektronik/elektrik adalah alat yang dibuat berdasarkan prinsip elektronika, hal atau benda yang menggunakan alat-alat yang dibentuk atau bekerja atas dasar

---

<sup>13</sup>Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Be Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka 1991), hlm 906.

elektronika dari arti tersebut yang paling mendekati dengan pembahasan para penjual pulsa adalah nomor tiga, yaitu satuan dalam perhitungan biaya telepon. Jadi kesimpulanya, pulsa elektronik/fisik adalah satuan biaya telpon yang kita bayar di depan untuk dapat menggunakan layanan dari para penyedia layanan. Sehingga pulsa elektronik adalah kostumer hanya membayar dan tidak mengisi sendiri,tinggal menunggu saja karena yang mengerjakan penjual pulsa.

Dalam kaidah fiqih yang dijadikan tolak ukur dalam transaksi adalah maksud dan makna yang bisa disimpulkan dari transaksi yang dilakukan. Meski setelah mengisi pulsa dikatakan bahwa kita memiliki pulsa sebesar sekian rupiah, bukanlah berarti kita mendapatkan uang sebesar yang tertulis, melainkan kita mendapat jasa pelayanan telepon dan *sms* senilai besaran rupiah yang tercantum di *hp* kita. Bukti bahwa transaksi jual beli pulsa bukanlah barter uang dengan uang adalah kita tidak bisa menggunakan kartu yang berisi pulsa Rp 50.000 untuk membeli barang apapun, ditoko manapun. Jika yang kita dapatkan setelah mengisi pulsa adalah uang, tentu kita bisa menggunakan kartu yang telah diisi pulsa untuk berjual beli.

Jadi,transaksi riil yang terjadi dalam jual beli pulsa bukanlah”barter uang” sehingga bisa kita katakan terjadi riba jika ada selisih. Akan tetapi,yang terjadi adalah pembelian jasa dengan menggunakan uang, sehingga uang untuk membeli pulsa Rp 50.000 boleh jadi adalah sama dengan nilai pulsa, yaitu Rp 50.000, kurang dari

Rp 50.000 atau lebih dari Rp.50.000, sebagai kompensasi atas pengisian pulsa,maka hukumnya boleh. Karena hal tersebut boleh jadi merupakan upah yang di inta penjual pulsa.<sup>14</sup>

#### **E. Pengertian Konsumen**

Istilah konsumen berasal dari bahasa *consumer* (Inggris Amerika) atau *consument* (Belanda).secara harfiah artikata *consumer* adalah lawan dari produsen,setiap orang yang menggunakan barang.<sup>15</sup> Konsumen adalah setiap orang/badan hukum yang memperoleh atau memakai barang/jasa yang berasal dari pelaku usaha dan tidak untuk diperdagangkan. Pengertian konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan konsumen sangat terkait dengan masalah ganti kerugian dari konsumen kepada pelaku usaha. Keberadaan konsumen tentunya tidak dapat dipisahkan dengan keberadaan pelaku usaha,interaksi antara keduanya merupakan hal yang mutlak harus diatur dalam Undang-undang. Perlindungan konsumen digunakan kata pelaku usaha yang bermakna lebih luas karena untuk memberi arti sekaligus bagi kreditur, produsen, penyalur, penjual, dan terminologi lain yang lazim diberikan.<sup>16</sup>

#### **F. Hubungan Pelaku Usaha dengan Konsumen**

Secara umum, hubungan antara pelku usaha dan konsumen merupakan hubungan yang terus-menerus berkesinambungan. Hubungan

---

<sup>14</sup><https://pengusahamuslim.com/2342-haramkah-jual-beli-pulsa.html>.diakses tanggal 3 desember2019.

<sup>15</sup>Celina Tiri Siwi,*Hukum Perlindungan Konsumen*,(Jakarta:SinarGrafika2009)hlm22

<sup>16</sup>Shidarta,*Hukum Perjanian Konsumen Indonesia*,(Jakarta:Grasindo2000)hlm2

tersebut terjadi karena keduanya memang saling menghendaki dan mempunyai tingkat ketergantungan yang cukup tinggi antara yang satu dengan yang lain. Pelaku usaha sangat membutuhkan dan sangat bergantung pada dukungan konsumen pelanggan. Tanpa dukungan konsumen tidak mungkin pelaku usaha dapat mempertahankan kelangsungan usahanya. Sebaliknya kebutuhan konsumen sangat tergantung dari sisi pelaku usaha.

### 1. Hubungan langsung

Hubungan langsung yang dimaksudkan pada bagian ini adalah hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen yang terikat secara langsung dengan perjanjian. Tanpa mengabaikan jenis perjanjian lainnya, pengalihan barang atau jasa dari pelaku usaha ke konsumen, pada umumnya dilakukan dengan penjualan jual-beli, baik yang dilakukan secara lisan maupun secara tertulis.<sup>17</sup> Definisi perjanjian sendiri telah diatur dalam kitab Undang-Undang Hukum Perdata Pasal 1313 yaitu :

“ Perjanjian atau persetujuan adalah suatu perbuatan dengan mana satu orang atau lebih mengikatkan dirinya terhadap satu orang lain atau lebih ”

### 2. Hubungan Tidak Langsung

Hubungan tidak langsung yang dimaksud adalah hubungan antara pelaku usaha dengan konsumen yang tidak

---

<sup>17</sup>Ahmad Miru, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum bagi Konsumen di Indonesia*, (Rajawali Pers: Jakarta 2011), halm 34

secara langsung terkait dengan perjanjian, karena adanya pihak diantara pihak konsumen dan pelaku usaha.<sup>18</sup>

Ketiadaan hubungan langsung dalam bentuk perjanjian antara pihak pelaku usaha dengan konsumen ini tidak berarti bahwa pihak konsumen yang dirugikan tidak berhak menuntut ganti kerugian kepada produsen dengan siapa dia tidak memiliki hubungan perjanjian, karena dalam hukum perikatan tidak hanya perjanjian yang melahirkan (merupakan sumber) perikatan, akan tetapi dikenal dengan dua sumber perikatan, yaitu perjanjian dan undang-undang. Sumber perikatan yang berupa Undang-undang ini masih dapat dibagi dalam Undang-undang saja dan Undang-undang karena perbuatan manusia, yaitu sesuai hukum dan yang melanggar hukum. Berdasarkan pembagian sumber perikatan tersebut, maka sumber perikatan terakhir, yaitu undang-undang karena perbuatan manusia yang melanggar hukum merupakan hal yang penting dalam kaitanya dengan perlindungan konsumen. Artinya apabila sebelumnya tidak ada perjanjian, konsumen tetap saja memiliki hak untuk menuntut secara perdata, yakni melalui ketentuan perbuatan melawan hukum.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup>Ibid, hlm 35

<sup>19</sup>Ibid, hlm 36

## **G. Hak dan Kewajiban Konsumen serta Pelaku Usaha**

Pembangunan dan perkembangan perekonomian di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang atau jasa yang dapat dikonsumsi. Kondisi seperti di satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan akan barang atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar, karena adanya kebebasan untuk memilih aneka jenis dan kualitas barang. Tetapi disisi lain, dapat mengakibatkan kedudukan konsumen berada pada posisi yang lemah, yang menjadi objek aktivitas bisnis untuk mengambil keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui berbagai promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian baku yang merugikan. Berkenan dengan pertimbangan tersebut, maka perlu juga apa yang menjadi hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha, sebagai berikut.<sup>20</sup>

### **1. Hak dan kewajiban konsumen**

Perlindungan terhadap konsumen didasarkan pada adanya sejumlah hak (hukum) konsumen yang perlu dilindungi dari tindakan yang mungkin merugikan yang dilakukan pihak lain. Hak-hak ini merupakan hak yang sifatnya mendasar dan universal sehingga perlu mendapat jaminan dari Negara atas

---

<sup>20</sup>Ibid,hlm37

pemenuhanya.<sup>21</sup>Berdasarkan Pasal 4 Undang-undang Perlindungan Konsumen disebutkan hak konsumen adalah :

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang atau jasa, dimaksudkan menjamin keamanan dan keselamatan konsumen dalam penggunaan barang atau jasa yang diperolehnya, sehingga konsumen dapat terhindar dari kerugian produk.
- b. Hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar atau kondisi serta jaminan yang dijanjikan, dimaksudkan untuk melindungi konsumen dari kerugian akibat permainan harga yang tidak wajar. Karena dalam keadaan tertentu konsumen dapat saja membayar harga suatu barang yang jauh lebih tinggi pada kegunaan atau kualitas dan kuantitas barang atau jasa yang diperolehnya.
- c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang atau jasa, dimaksudkan agar konsumen dapat memperoleh gambaran yang benar tentang suatu produk, karena dengan informasi tersebut, konsumen dapat memilih

---

<sup>21</sup>Junus Sidabalok,*Hukum perlindungan Konsumen*,(Citra Aditya Bskti :Bandung 2014),hlm 24



produk yang diinginkan sesuai dengan kebutuhannya serta terhindar dari kerugian akibat kesalahan dalam penggunaan produk.

- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhanya atas barang atau jasa yang digunakan, hak ini berupa pertanyaan tentang berbagai hal yang berkaitan dengan produk tertentu apabila informasi yang diperoleh tentang produk tersebut kurang memadai atau berupa pengaduan atas suatu barang.
- e. Hak untuk mendapat advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut, dimaksudkan untuk memulihkan keadaan konsumen yang telah dirugikan akibat penggunaan produk dengan melalui jalur hukum.
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan konsumen, dimaksudkan agar dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan produk, karena dengan pendidikan konsumen tersebut, konsumen akan dapat menjadi lebih kritis dan teliti dalam memilih suatu produk yang dibutuhkan.
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif.

- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi atas barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya, dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan konsumen.
- i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Apabila konsumen memang benar-benar akan dilindungi maka, tentunya hak-hak dari konsumen tersebut harus dipenuhi secara utuh oleh pemerintah dan terutama oleh para pelaku usaha. Manusia sebagai subjek hukum berperan sebagai pemangku hak dan kewajiban dan hukum yang diciptakan untuk mengatur manusia dalam peranya tersebut. Ketika konsumen telah mengetahui akan hak-haknya mereka juga tidak boleh melupakan kewajibannya agar perbuatannya juga tidak menimbulkan kerugian bagi pelaku usaha. Mengingat asas keseimbangan yang menginginkan adanya kesamaan antara hak dan kewajiban.

Berdasarkan Undang-undang Perlindungan Konsumen kewajiban konsumen diatur dalam Pasal 5 yaitu:

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi atau prosedur pemakaian atas pemanfaatan

barang atau jasa demi keamanan dan keselamatan.

- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

## 2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Undang-undang Perlindungan Konsumen tidak hanya mengatur tentang hak-hak dan kewajiban konsumen, melainkan juga hak-hak dan kewajiban-kewajiban pelaku usaha guna tetap menjaga keseimbangan antar konsumen dan pelaku usaha dalam bidang bidang perekonomian. Terdapat pada Pasal 6, hak pelaku usaha adalah :

- a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang atau jasa yang diperdagangkan.
- b. Hak untuk mendapatkan perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik.
- c. Hak melakukan pembelaan diri sepatutnya didalam penyelesaian hukum sengketa konsumen.

- d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang atau jasa yang diperdagangkan.
- e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Adapun pengaturan mengenai kewajiban dari pelaku usaha tertuang dalam Pasal 7 Undang-undang Perlindungan Konsumen, yaitu :

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya.
- b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
- c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif, pelaku usaha dilarang membedakan konsumen dalam memberikan pelayanan.
- d. Menjamin mutu barang atau jasa yang diproduksi dan atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan atau jasa yang berlaku.
- e. Memberikan kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan atau jasa mencoba barang dan atau jasa

tertentu serta memberi jaminan dan atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan atau jasa garansi atas barang yang dibuat atau diperdagangkan.

- f. Memberi kompensasi, ganti rugi dan atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Selain berdasarkan Undang-Undang perlindungan konsumen, kewajiban pelaku usaha selaku penyelenggara telekomunikasi juga diatur dalam Undang-undang Nomor 36 Tahun 1999 Tentang Telekomunikasi: Pengaturan mengenai kewajiban dari pelaku usaha tentang dalam beberapa Pasal yaitu:

- a. Pasal 15 ayat 2: "Penyelenggara telekomunikasi wajib memberikan ganti rugi sebagaimana dimaksud ayat (1) kecuali penyelenggara telekomunikasi dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut bukan diakibatkan oleh kesalahan dan atau kelalaiannya."
- b. Pasal 18 ayat 1: "Penyelenggara jaringan telekomunikasi wajib mencatat/merekam secara rinci pemakaian jasa telekomunikasi yang digunakan oleh pengguna telekomunikasi."
- c. Pasal 16 ayat 1: "Setiap penyelenggara jasa telekomunikasi dan atau penyelenggara jasa

telekomunikasi wajib memberikan kontribusi dalam pelayanan universal.”

- d. Pasal 19: “Penyelenggara jaringan telekomunikasi wajib menjamin kebebasan penggunaannya memilih jaringan telekomunikasi lain untuk memenuhi kebutuhan telekomunikasi.”

#### **H. Penelitian Terdahulu**

Skripsi oleh Irma Sari Ramadhani, Tahun 2016, PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN ATAS PENGGUNAAN PAKET INTERNET PADA TELEPON SELULER, Universitas Hasanudin Makasar. Pada skripsi ini membahas tentang tentang keputusan Menteri perhubungan Nomor KM/21 Tahun 2001 tentang penyelenggaraan jasa telekomunikasi. Namun pada kenyataannya kedudukan pelaku usaha dan konsumen tidak seimbang, konsumen berada pada posisi yang lemah dibandingkan dengan pelaku usaha. Kondisi kondisi persaingan usaha di bidang telekomunikasi yang semakin ketat membuat konsumen menjadi objek bagi perusahaan telekomunikasi untuk mencari keuntungan dengan melakukan perbuatan yang berpotensi merugikan konsumen, sehingga kepuasan konsumen terabaikan ,diantaranya seperti gangguan koneksi internet ,kuota paket data internet yang tidak sesuai dengan jumlah yang tertera pada kemasan kartu perdana, aktivasi paket internet yang ternyata tidak berhasil ,tidak adanya pesan pemberitahuan sisa kuota dari batas waktu penggunaan paket internet. Dari

hal tersebut penulis melakukan pengaduan ke kantor Grapari Tekolsem Makasar ,berdasarkan keterangan dari staf customer service telah banyak pengaduan serupa ,namun staf tersebut tidak menyebutkan jumlah konsumen yang mengajukan pengaduan secara terperinci . staf tersebut menyatakan bahwa ini terjadi disebabkan adanya kesalahan teknis dan menyarankan kepada konsumen agar mengecek sendiri kuota. Dalam hal ini perlu adanya perlindungan hukum ,dimana pelaku usaha memberikan informasi yang benar ,jelas dan jujur dalam menggunakan layanan akses internet sebagai bentuk tanggung jawab atas segala kesalahan yang mengakibatkan kerugian bagi konsumen.<sup>22</sup>

Skripsi oleh Nasrum, Tahun 2014,tentang TINGKAT KEPUASAN PEDAGANG PENGECEK TERHADAP PENETAPAN HARGA PEDAGANG GROSIR AYAM BURAS DI BULUKUMBA,Universitas Islam Negeri Alauddin Makasar. Skripsi ini melakukan penelitian mengenai keuntungan pedagang pengecer yang hanya 30% mendorong untuk menaikkan harga sebelum barang sampai ditangan konsumen. Hal tersebut dilakukan karena tingginya kebutuhan hidup pokok para pedagang dari usha tersebut.<sup>23</sup>

Skripsi oleh Titik Tri Suliyawati,Tahun 2005,tentang PERJANJIAN JUALBELI PULSA ISI ULANG ELEKTRONIK.

---

<sup>22</sup>Ima Sari Ramadhani, *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Atas Penggunaan Paket Internet Pada Telepon Seluler*,Skripsi(Makasar:Universitas Hasanuddin 2016)

<sup>23</sup>Nasrum,*Tingkat Kepuasan Pedagang Pengecer Terhadap Penetapan Harga Pedagang Grosir Ayam Buras di Bulukumba*,Skripsi( Makasar: UIN Alauddin2014)

Universitas Airlangga Surabaya. Pada skripsinya membahas mengenai praktek perjanjian jual beli pulsa isi ulang elektronik, ada yang dilakukan tanpa ada suatu bukti perjanjian secara tertulis di pihak pembeli, seperti kwitansi, yang telah menyatakan bahwa telah terjadi suatu kesepakatan transaksi antara pihak pembeli dengan pihak penjual. Bukti yang ada hanyalah berupa sms notifikasi pemberitahuan melewati sms berupa status report di telepon genggam milik pihak pembeli yang menyatakan bahwa telah terjadi penyerahan barang berupa pulsa yang di transferkan secara elektronik ke dalam nomor telepon genggam milik pihak pembeli. Dalam tahap awal kesepakatan transaksi ini sangat terlihat jelas dilakukan hanya dasar adanya itikad baik dari masing-masing pihak. Dalam hal ini justru menjadikan pembeli sebagai konsumen yang berada di posisi lemah apabila timbul suatu kerugian akibat tidak dipenuhinya kontra prestasi pihak penjual. Oleh sebab itu penulis ini dimaksudkan untuk menyelesaikan permasalahan hukum yang timbul yang timbul apabila terjadi sengketa antar para pihak.<sup>24</sup> Ada perbedaan yang mendasar dari skripsi karya –karya sebelumnya dengan skripsi penulis, baik dari segi aspek tema maupun obyek penelitian. Karya –karya skripsi di atas bersifat umum dengan membahas tentang perlindungan hukum, penetapan harga untuk seorang pengecer serta bentuk kontak perjanjian jual beli pulsa elektronik. Sedangkan dalam penelitian ini penulis akan menitik beratkan pada Tanggung jawab seorang pengecer pulsa di Sasa Cell yang salah

---

<sup>24</sup>Titik Tri Suliyawati, *Perjanjian Jual Beli Pulsa Isi Ulang Elektronik*, Skripsi (Surabaya: Universitas Airlangga 2005)



memasukkan kode pengisian ,dan sudahkah menerapkan Hukum Islam dan UUPK terhadap konsumen. Dengan demikian, maka penelitian yang dilaksanakan ini mempunyai karakter dan permasalahan yang berbeda dengan penelitian sebelumnya.